



SOITEN ASIAKASRAATITOIMINTA

Vuosiraportti 2019



Jurvansuu, Lång, Saarinen
Tuorila

Sisällys

SAATTEEKSI	2
ASIAKASOSALLISUUS PALVELUJEN KEHITTÄMISESSÄ	3
SOITEN ASIAKASRAADIN TAVOITE JA TEHTÄVÄ	3
Perustaminen, valintaperuste ja toimikausi	3
ASIAKASRAATITOIMINNAN KEHITTÄJÄTYÖRYHMÄ	4
ASIAKASRAATIEN KOKOONTUMISET	4
TOIMINTAVUONNA KÄSITELLYT TEEMAT	5
Asiakasraatien yhteiset kokoontumiset	5
Asiantuntijat asiakasraatien kokouksissa	6
Viestintä	7
ARVIOINTI.....	7
Tietoisuus asiakasraatitoiminnasta ja asiakasraatien asiantuntemuksen käyttäminen palvelun kehittämisessä	7
Kehittämisehdotusten eteenpäinvieminen ja toteutuminen	8
Asiakasraatien jäsenten kokemus asiakasraatitoiminnasta	8
Raatitoiminnasta saatu hyöty omalle itselle	8
KYSELYYN VASTANNEIDEN KOKEMUS SOSIAALI- JA TERVEYDENHUOLLON INTEGRAATION TOIMIVUUDESTA	9
Sosiaali- ja terveydenhuollon integraation kehittäminen palveluissa	9
Johdon kehittämisehdotukset	9
Asiakasraatien kehittämisehdotukset	10
ODOTUKSET VUODELLE 2020	11
JOHTOPÄÄTÖKSET	0
LIITE 1. ASIAKASRAATITOIMINNAN PROSESSI	0
LIITE 2. ASIAKASRAATIEN PALAUTTEET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET 2019	0

SAATTEEKSI

Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveystalvelukuntayhtymä Soiten kolmas toimintavuosi alkaa olla lopuillaan, niin myös organisaation kolmen asiakasraadin.

Suuri sosiaali- ja terveydenhuollon integraatio toteutui Keski-Pohjanmaan keskussairaalan, Keski-Pohjanmaan erityishuoltopiirin, Peruspalveluliikelaitos Jytan, Kokkolan kaupungin (sisältäen Kruunupyyn kunnan) ja Perhon sosiaali- ja terveystalvelujen sulautumisella yhdeksi kokonaisuudeksi. Organisaatiossa työskentelee n. 3800 eri alan ammattilaista, suurimpina ryhminä hoitotyön henkilöstö sekä lääkärit.

Soite- kuntayhtymän tunnuslause on *Ihminen keskiössä*. Tavoitteena on yhdistää palvelut asiakas- ja potilaslähtöisellä tavalla, jossa sekä sosiaali- että terveydenhuollon yksiköt toimivat tiiviissä moniammatillisessa yhteistyössä madaltaen perus- ja erikoispalveluiden välisiä raja-aitoja.

Vuosi 2019 on ollut kuntayhtymälle erityisen kiireistä, osin stressaavaa aikaa. Kuntien taloudellinen tilanne on pakottanut organisaatiota tarkastelemaan omia sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujaan aivan uudella tavalla ja etsimään säästökohteita. Näitä kohteita on haettu esittämällä rakenteellisia uudistuksia palveluverkkoon sekä suunnittelemalla henkilöstön uudelleen järjestelyjä yhteistoiminaneuvottelujen avulla.

Asiakasraadit ovat saaneet olla mukana kehittämässä Soiten asiakaslähtöisiä palveluja kolmen vuoden ajan. Digitaalisten ja kotiin tuotavien palveluiden sekä joustavien palveluketjujen toimivuus ovat olleet esillä pohdintoissa. Raadit halusivat myös tuoda oman näkemyksensä kuntayhtymän taloudellisen tilanteen ja palvelujen sovittamiseen liittyen. Yhteisessä kokouksessaan he laativat toimialajohtajien alustusten pohjalta *Toimialan palvelut talouden näkökulmasta – asiakasraatien säästövinkit* – koosteen.

Soiten johtoryhmä toivoi asiakasraadeilta näkemystä sosiaali- ja terveydenhuollon integraation toteutumisesta. Lisäsimme tämän kysymyksen vuosittain tehtävään Soiten johdolle ja asiakasraadeille suoritettavaan kyselyyn. Vastauksista voi nähdä, että hyvällä alulla ollaan, mutta vielä tarvitaan lisää yhteistä työnäkyä ja tekemistä.

Mitä vuosi 2020 tuokaan tullessaan niin se on varmaa, että asiakaslähtöistä palvelujen kehittämistä tarvitaan edelleen Soitessa. Asiakasraatitoiminta on yksi osa tätä kehittämistyötä. Vuoden 2020 suunnittelussa tullaan pyytämään Soiten johdon linjauksia arvioitavista palveluista ja niihin toivottavista kehittämis ehdotuksista.

Kiitos kaikille asiakasraatilaisille ja asiakasraadeissa vieraille asiantuntijoille kuluneesta vuodesta.

Onnea ja menestystä tulevaan vuoteen 2020!

liris Jurvansuu

Hanna Saarinen

Tuija Tuorila

Saara Lång

ASIAKASOSALLISUUS PALVELUJEN KEHITTÄMISESSÄ

Asiakasosallisuudella tarkoitetaan kuntayhtymässä palvelujen käyttäjien mukaan ottamista palvelujen suunnitteluun. Tavoitteena on lisätä asiakaslähtöisyyttä palvelujärjestelmässä ja asiakas- ja potilastyössä.

Asiakasosallisuudella on vahva lainsäädännöllinen pohja sosiaali- ja terveydenhuoltoa koskevissa laeissa sekä kuntalaissa. Lisäksi valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta (ETENE) suosittelee julkisille palveluille, että ne tarjoaisivat asiakkaille mahdollisuuden osallistua oman palvelunsa suunnitteluun.

SOITEN ASIAKASRAADIN TAVOITE JA TEHTÄVÄ

Asiakasraatitoiminnan tavoitteena on hyödyntää asiakkaiden ja heidän läheistensä asiantuntijuutta ja osallisuutta sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymän palvelujen suunnittelussa ja niiden kehittämisessä sekä edistää kuntalaisten arjessa pärjäämistä. Asiakasraatien tehtävänä on tuoda esiin toiminta-alueen asukkaiden palveluntarpeita, tarkastella sosiaali- ja terveydenhuollon palveluketjujen toimivuutta ja antaa niihin liittyviä lausuntoja ja kehittämis ehdotuksia. Raadit toimivat linkkinä järjestöjen, ammattilaisten ja oman alueen asukkaiden välillä. Soiten asiakasraatitoiminnan prosessi on mallinnettu toimintavuoden aikana (liite 1).

Perustaminen, valintaperuste ja toimikausi

Asiakasraadit perustettiin avoimella hakumenettelyllä Soiten kehittämisyksikön alaisuuteen keväällä 2017. Raateja on kolme: lasten ja perheiden palveluiden asiakasraati, työikäisten asiakasraati ja ikääntyneiden asiakasraati. Raatien henkilövalinnoissa otettiin huomioon monipuolinen kokoonpano: kuntayhtymän alue, eri sukupuolet, eri ikäiset asukkaat sekä palvelukokemukset. Raadit on sovittu toimivaksi sekä suomen että ruotsin kielillä niin, että osallistujat voivat puhua omalla äidinkielellään.

Nykyisten asiakasraatien toimikausi jatkuu vuoden 2022 loppuun saakka. Asiakasraadeista on toimintakauden aikana eronnut jäseniä, joiden tilalle valittiin uusia jäseniä avoimella täydennyshaulla vuoden 2019 alussa. Hakijoita oli 40, joista valittiin 19 jäsentä täydentämään asiakasraateja. Tämän lisäksi aikuissosiaalityön asiakasraati sulautui työikäisen väestön asiakasraatitoimintaan. Asiakasraadeissa aloitti yhteensä 49 jäsentä: lasten ja perheiden palveluiden asiakasraadissa 17, työikäisen väestön asiakasraadissa 17 ja ikääntyneiden asiakasraadissa 15 jäsentä.

Asiakasraatityöskentelystä ei maksettu kokouspalkkioita eikä päivärahoja, matkat kokouksiin korvattiin kuntayhtymän matkustussäännön mukaan. Vuoden päätteeksi järjestettiin asiakasraadeille ja kehittäjätyöryhmälle yhteinen jouluateria.

ASIAKASRAATITOIMINNAN KEHITTÄJÄTYÖRYHMÄ

Soiten asiakasraatitoimintaa varten on perustettu kehittäjätyöryhmä. Työryhmän tehtävänä on ohjata raatitoimintaa organisaation palvelun kehittämistarpeita vastaavalla tavalla sekä omalta osaltaan arvioida ja viedä eteenpäin asiakasraadeissa nousseita kehittämis ehdotuksia.

Asiakasraatitoiminnan kehittäjätyöryhmä:

Työryhmän puheenjohtaja ja vetäjä: kehittämispäällikkö Iiris Jurvansuu

Jäsenet:

Johtajaylilääkäri Pirjo Dabnell

Johtajaylihoitaja Pirjo-Liisa Hautala-Jylhä 9/2019 saakka

vt. johtajaylihoitaja Piia Kurikkala 9/2019 lähtien

Kehittämissuunnittelija Saara Lång

Sosiaalijohtaja Tarja Oikarinen-Nybacka

Palvelualuejohtaja Hanna Saarinen

Laatupäällikkö Sari Timonen

Hyvinvointikoordinaattori Tuija Tuorila

Asiakasraatien vetäjät

Asiakasraatien vetäjinä toimivat palvelualuejohtaja Hanna Saarinen (ikäntyneiden asiakasraati), hyvinvointikoordinaattori Tuija Tuorila (lasten ja perheiden palveluiden asiakasraati) ja kehittämissuunnittelija Saara Lång (työikäisen väestön asiakasraati).

ASIAKASRAATIEN KOKOONTUMISET

Taulukko 1. Asiakasraatien kokoontuminen

Asiakasraatien kokoontumiset 2019			
	Lasten ja perheiden palveluiden asiakasraati	Työikäisen väestön asiakasraati	Ikäntyneiden asiakasraati
Yhteiset	4	5	5
Oman raadin kesken	3	2	5

Asiakasraadit kokoontuivat yhteisesti neljä kertaa ja tämän lisäksi ikäntyneiden ja työikäisen väestön raadit yhdessä yhden kerran omalla teemallaan. Tämä lisäksi asiakasraadit ovat kokoontuneet erikseen vetäjiensä johdolla eri teemoihin liittyen.

Asiakasraatiohjeen mukaisesti raatien tulee kokoontua 5-6 kertaa vuodessa ja kokoontumisten kesto on kaksi tuntia.

TOIMINTAVUONNA KÄSITELLYT TEEMAT

Asiakasraatien yhteiset kokoontumiset

19.2 2019 Asiakasraatien yhteinen starttipäivä, Kokkolinna.

Asiakasraatitoiminnan käynnistäminen yhteisellä tapaamisella. Ensimmäisen kokoontumisen tarkoituksena oli perehdyttää uudet asiakasraatijäsenet Soiten organisaatioon ja asiakasraatien rooliin palveluiden arvioinnissa ja kehittämisessä.

Alustajat

- johtajaylihoitaja Pirjo-Liisa Hautala-Jylhä: SOITE ja kuntayhtymän strategia
- kehittämispäällikkö Iiris Jurvansuu: Soiten asiakasraatitoiminta

27.3 2019 Asiakasraatien yhteinen tapaaminen, Yritystalo Evald

Soite on kehittänyt asiakaspalautejärjestelmää. Asiakasraadit toimivat viestinviejinä omissa verkostoissaan omilla paikkakunnillaan. Tapaamisen tarkoituksena oli tuoda esiin Soiten asiakaspalautejärjestelmää; palautteiden antamista ja niiden käsittelyä.

Alustus

Laatu- ja asiakaspalautteiden käsittely Soitessa, laatupäällikkö Sari Timonen

26.9 2019 Soiten asiakasraatien kehittämis- ja säästöehdotukset

Vuosi 2019 on ollut organisaation säästöjen vuosi. Asiakasraadit halusivat lisää tietoa esitetyistä säästökohteista ja olivat myös valmiit esittämään säästökohteita asiakasraatilaisen näkökulmasta. omia ajatuksiaan niihin liittyen.

Alustajat:

toimialuejohtaja Maija Juola, Soite/ Hoito ja hoiva
sosiaalijohtaja Tarja Oikarinen-Nybacka, Soite/ Lasten ja perheiden palvelut
vt. toimialuejohtaja, ylilääkäri Tuula Rajaniemi, Soite/ Terveysten ja sairaanhoidon palvelut
palvelujohtaja Miia Luokkanen, Soite/ Kehitysvammahuolto ja vammaispalvelut
palveluesimies Tuula Hanhisalo, Soite/Kehitysvammahuolto ja vammaispalvelut

Soiten asiakasraatien säästö- ja kehittämisohdotukset erillisessä dokumentissa osoitteessa www.soite.fi/ asiakasraadit

31.10.2019 Soiten sähköiset palvelut ja niiden saavutettavuus

Soite on vahvasti halunnut kehittää sähköisiä palveluja. Myös asiakasraadit ovat olleet valmiit niiden kehittämiseen ja tuoneet esille erilaisia sähköisten palveluiden laajentamistoiveita. Raatien yhteistapaamisessa haluttiin päivittää olemassa olevat Soiten digitaaliset palvelut ja antaa asiakasnäkökulmaa niiden kehittämiseen.

Alustajat

Palvelualuejohtaja Annika Ollikainen
Sovellusasiantuntija Santtu Suonvieri

10.12 2019 Jouluaateriä

Jouluiset puheenvuorot

Tulevaisuuden SOTE-keskushanke, kehittämispäällikkö Iiris Jurvansuu
Asiakasraatitoiminnan vuosiraportti 2019, kehittämissuunnittelija Saara Lång
Asiakasraatien vetäjien kiitospuheenvuorot ja terveiset tulevalle vuodelle 2020.

Asiantuntijat asiakasraatien kokouksissa

Asiakasraadit kokoontuivat raadeille yhteisten viiden kokouksen lisäksi erikseen kymmenen kertaa toimintavuoden aikana. Asiakasraateihin kutsuttiin mukaan asiantuntijoita teemoittain. Näiden alustusten ja evästyskeskustelujen pohjalta on syntynyt palautteita ja tai kehittämisehdotuksia, joita on viety eteenpäin organisaatiossa.

Asiakasraatien antamat palautteet ja kehittämisehdotukset omana taulukkonaan liitteessä 1.

Asiantuntijat kokouksissa

johtajaylihoitaja Pirjo-Liisa Hautala-Jylhä
johtajaylilääkäri Pirjo Dabnell
toimialuejohtaja Maija Juola
sosiaalihoitaja Tarja Oikarinen-Nybacka
vt. toimialuejohtaja, ylilääkäri Tuula Rajaniemi
palvelujohtaja Miia Luokkanen
palveluesimies Tuula Hanhisalo
laatupäällikkö Sari Timonen
kehittämisäällikkö Iiris Jurvansuu
palvelualuejohtaja Marja Paananen
palvelualuejohtaja Minna Mäkitalo-Rauma
palvelualuejohtaja Hannele Tikkakoski-Alvarez
vs. osastonhoitaja Pia Rauhala
palvelualuejohtaja Katja Tuliniemi
palvelualuejohtaja Jonna Ström, Soite
ensihoitopäällikkö Oskar Hagström, Soite
johtaja sosiaalityöntekijä Minna Niemistö
sosiaalityöntekijä Hilka Anttila
sosiaaliohjaaja Sari Karppi
LAPE-muutosagentti Katja Kivioja

Viestintä

Sisäinen viestintä tapahtui sähköpostin sekä kuntayhtymän www-sivustojen kautta. Lapsi- ja perhepalveluiden asiakasraati käytti tämän lisäksi sosiaalista mediaa.

Soiten asiakasraatitoiminnasta on laadittu prosessimalli vuoden 2019 aikana (liite 1). Sen tavoitteena on lisätä tietoisuutta asiakasraatitoiminnasta emo-organisaation sisällä.

ARVIOINTI

	2017, %	2018, %	2019, %
Soiten johto	22	48	32,4
Asiakasraadit	48	69	62,5

Asiakasraatitoimintaa arvioitiin ensimmäisenä ja toisena toimintavuotena. Kyselyt tehtiin asiakasraadeille ja Soiten toimi-, palvelu- ja vastuualuejohtajille sekä johtoryhmälle.

Johdon osalta vuoden 2019 kysely laajennettiin koskemaan toimi-, palvelu- ja vastuualueiden lisäksi myös Soiten muista esimiehiä (yhteensä N=170). Asiakasraadeille suoritettiin saman aikaisesti kysely (N = 48).

Taulukko 2. Vastausprosentti vuosina 2017 -2019

Johdon osalta suurimmat vastausprosentit tulivat terveyden ja sairaanhoidon palveluista sekä hoidosta ja hoivasta vastuualuejohtajilta ja esimiehiltä.

Tietoisuus asiakasraatitoiminnasta ja asiakasraatien asiantuntemuksen käyttäminen palvelun kehittämisessä

Johdolle suunnatussa kyselyssä haluttiin nähdä, kuinka asiakasraatitoiminta on näkynyt ja vaikuttanut palvelu-, toimi- ja vastuualueiden työssä.

Taulukko 2. Palautteen saaminen ja sen käsittely

	2018, %	2019, %
Saanut suoran palautteen tai kehittämisehdotuksen	15,6	35
Pyytänyt kannanottoa palvelun kehittämiseksi	15	7
Toimittanut saadun palautteen/ kehittämisehdotuksen eteenpäin	45	18
Asiakasraadilta saatu palaute/kehittämisehdotus on johtanut toimenpiteisiin	61,3	13

Kehittämisehdotusten eteenpäinvieminen ja toteutuminen

Asiakasraadeissa on ollut edelleen huolta ja turhautumista siitä millaisia vaikutuksia raatien kehittämisehdotuksilla on toiminnan/palvelujen kehittämiseen, onko niitä huomioitu tai otettu käyttöön. Soiten asiantuntija-alustusten yhteydessä asiakasraadit ovat antaneet suoran palautteen ja kehittämisehdotuksen ko. palvelusta/toiminnasta. Asiakasraatien vetäjät ovat toimittaneet raatien kokouksissa syntyneet kehittämisehdotukset eteenpäin toimialueille. Systemaattinen tiedon kerääminen asiakasraatien kehittämisehdotusten eteenpäin menemisestä suuressa organisaatiossa ei ole kuitenkaan toteutunut ja edelleen etsitään hyvää toimintatapaa, kuinka se toteutettaisiin toimivalla tavalla.

Asiakasraatien jäsenten kokemus asiakasraatitoiminnasta

Vuonna 2019 asiakasraatikyselyyn vastanneista raatien jäsenistä 50 % kertoo raatitoiminnan olleen juuri sellaista kuin hän oli odottanut. 23 % oli sitä mieltä, että asiakasraatitoiminta oli ollut enemmän kuin hän oli odottanut.

Vastaajista 27 % vastasi, että raatitoiminta ei ollut vastannut odotuksia. He kokivat, että kokoontumisia on liian harvoin, kokoukset venyvät ja niissä ei ole selkeyttä ja tehokkuutta. Yleinen keskustelu ja asioihin vaikuttaminen on jäänyt minimiin. Asioiden käsittelyn jälkeen ei ole tiennyt, minne kehittämisehdotukset menevät. Kauniista sanoista huolimatta monet tärkeät asiat eivät tunnu edistyvän. Myös toivetta henkilöstön jaksamiseen ja kehittämiseen käytävästä keskustelusta ei ole otettu huomioon.

Kysyttäessä vastaajilta onko asiakasraati mielestäsi tuottanut tulosta Soiten palvelujen kehittämisessä, 20 % vastasi paljon, 60 % vastasi vähän ja 20 % ei osannut antaa vastausta. Avoimissa vastauksissa vastaajilla oli saman tyyppisiä teemoja:

- tulosten saamiseksi toivotaan lisää avoimuutta ja yhteistyötä
- raadit on otettu ystävällisesti vastaan ja kuunneltu – mutta onko tuottanut tulosta?
- ei ole selvyttä kenellä on hoitovastuu
- hoidon määrään ja laatuun, sekä henkilöstön jaksamiseen tulee panostaa
- raadin tarkoitusta ei ole avattu tarpeeksi ja "vanhat" jäsenet jyräävät uusien päälle

Raatitoiminnasta saatu hyöty omalle itselle

Asiakasraatilaisten vastauksissa nousee esille Soiten toiminnan monitahoisuuden ja hoitoketjujen toimivuuden avautuminen toimi-, palvelu- ja vastuualueiden esittelyjen myötä. Tämä tieto on hyödyttänyt niin asiakasraatilaista kuin myös hänen sosiaalisen verkostonsa jäsenten elämää.

Asiakasraatitoiminta on tuonut myös uusia tuttavuuksia ja vuoropuhelua; kuulluksi tulemista, ymmärrystä ja mukavaa kehittämistyössä mukana olemista, opastusta palvelujen käyttöön. Joku vastaajista kokee myös saaneensa: ”Jonkinlaista näkemystä Soite-organisaation kipu- ja umpisolmukohdista”, toinen kokee ”Olen saanut olla tuomassa asiakaskokemuksia alueelta”, kolmas koki saaneensa tiedon lisäksi ”herätteitä ja sosiaalista tyydykettä” asiakasraatitoiminnasta.

Matkan varrella yhteistyön koetaan kehittyneen kohti parempaa.

Asiakasraatilainen kirjoittaa: *”Olemme saaneet ajankohtaista tietoa sellaisilta tahoilta, jotka ovat niitä koskien vastuullisessa asemassa ja perillä asioista. Ja niin, että heillä on kenties mahdollisuus vaikuttaa niihin. Ikään kuin suora kanava”.*

KYSELYYN VASTANNEIDEN KOKEMUS SOSIAALI- JA TERVEYDENHUOLLON INTEGRAATION TOIMIVUUDESTA

Soiten johtoryhmä pyysi raportointivuonna asiakasraadilta arviota sosiaali- ja terveydenhuollon integraation toiminnasta. Lisäsimme tämän kysymyksen asiakasraatitoimintakyselyyn niin asiakasraadeille kuin Soiten toimi-, palvelu- ja vastuualuejohdolle sekä esimiehille.

Kyselyssä pyydettiin arviota asteikolla 1 – 5. Asteikossa oli seuraavat arvot: 1 = ei toimi lainkaan, 2 = toimii heikosti, 3 = toimii kohtalaisesti, 4 = toimii hyvin, 5 = toimii erinomaisesti. Taulukossa vastausten keskiarvon pisteytys.

Taulukko 3. Sosiaali- ja terveydenhuollon integraatio

Arvioitava kohde	Johto	Asiakasraati
Sosiaali- ja terveydenhuollon integraatio	3,1	3
Asiakas/potilas saa tarvitsemansa palvelun	3,5	3,2
Palveluketjujen ja –prosessien toiminta sosiaalityössä	3,2	2,9
Palveluketjujen ja –prosessien toiminta perusterveydenhuollossa	3,5	3,0
Palveluketjujen ja –prosessien toiminta erikoissairaanhoidossa	3,4	3,5
Palveluketjujen toiminta perus- ja erityispalvelujen välillä	3,1	2,9
Viestintä palveluiden saatavuudesta	3,3	tieto puuttuu

Sosiaali- ja terveydenhuollon integraation kehittäminen palveluissa

Johdon kehittämisehdotukset

”Valitettavan vaikea arvioida palveluprosessien sujuvuutta ja integraatiota muilta kuin omalta sektorilta. Oman palvelualueen sisällä prosessit toimivat kohtalaisesti. Vielä olisi kuitenkin parannettavaa.”

- ”Koko ajan arvioitava ja kehitettävä asiakaslähtöisesti prosesseja”
- ”Perusterveydenhuolto ja erikoissairaanhoido ovat vielä liian erilliset. Palvelualueiden tulisi tehdä enemmän yhteistyötä”

- ”Integraatio syntyy keventämällä lähetekäytäntöjä asiantuntijoiden kesken. Suosittelisin tiiviimpää yhteistyötä suorittavan tahon toimesta kuten esimerkiksi hoitajakonsultaatiomahdollisuutta yli toimirajojen”
- ”Ryhmätoimintaa ollaan kehittämässä yhdessä eri palvelualojen kanssa, yhteistyö vaatii kehittämistä myös eri toimialojen kesken”
- ”*Lapset puheeksi neuvottelut* ovat olleet hyviä ja siinä mielestäni toimii sosiaali- ja terveydenhuollon integraatio hyvin käytännön tasolla. Yhteiset palvelusuunnitelmat auttaisivat samansuuntaisen työskentelyn juurruttamista asiakkaan arkeen”
- ”Palveluprosessien kuvaaminen, tieto toisista yksiköistä, joka on helposti noudettavissa ”palvelutarjottimet””
- ”Tarvitaan toimialueiden rajat ylittävää kehittämistoimintaa nimenomaan asiakkaan polkua ajatellen”
- ”Edelleen tulisi lisätä sosiaalihuollon ja terveydenhuollon yhteistyötä ja näkemystä, että olemme yhtä. Olemme vielä erillisiä osittain”
- ”Tilanne hyvä, mutta paikalle ei saa jäädä”
- ”Edelleenkin erikoissairaanhoidossa ei aina tunnisteta millaisia palveluita esim. maakunnassa oleva tehostetun palveluasumisen yksikkö kykenee tarjoamaan”
- ”Koen, että esim. vammaispalvelun asiakkaan on usein vaikea saada peruspalveluista tarvitsemaansa apua. Tähän tarvittaisiin kiinnittää huomiota”
- ”Helpottaisi omaa työskentelyäni, jos uskallettaisiin edes ihan pikkuisen mennä toisen tontille. Esim. kiinteistössä toimii neuvola, vastaanotto ja hammaslääkäri. Ei uskalleta sanoa siivoukseen liittyvissä asioissa oikeastaan mitään toisen tontilta”
- ”Prosessien tarkempi ja selkeämpi mallintaminen asiakkaille”
- ”Hammashuollossa nuoret hammaslääkärit haluaisivat saada suupolille lähettämistään lausuntopyyntöistä henkilökohtaisen viestin esim. viestipiikin, jotta huomaisivat myös käydä ne lukemassa - monesti näissä menee päiviä ja asia saattaa muun kiireen vuoksi jäädä unohduksiin”
- ”Tarvitaan edelleen tiedon viemistä työntekijöille palveluketjuista ja integraation tavoitteista”
- ”Palveluketjun sujuvuus erikoissairaanhoidon-perusterveydenhuollon välillä”

Asiakasraatien kehittämis ehdotukset

”Keskussairaalassa tulisi olla yleislääketieteen poliklinikka, joka kartoittaisi ja huolehtisi koko potilaan hoidon ja oikean ohjauksen oikeille poliklinikoille. Nyt vastuu potilaan kokonaishoidosta jää retuperälle. Kukin lääkäri hoitaa vain juuri oman osa-alueensa, ei potilasta kokonaisuutena.”

- ”Jos käy yksityisellä röntgenissä niin kuvien tulisi näkyä perusterveydenhuollossa”
- ”Tiedonkulku ei toimi, siihen kehittämistä. Eri yksiköt eivät tiedä toistensa toimintatapoja ja siitä syystä asiakas saa ristiriitaista tietoa, joutuu kokemaan epävarmuutta asioiden hoitumisesta”
- ”Asiakkaan pitäisi päästä sujuvammin erikoissairaanhoidossa lääkäriltä/polilta toiselle, kun kyseessä vakava, pitkää kontrollia vaativa sairaus, eikä niin, että toiselle poliklinikalle pitää hakea lähete yksityislääkärin vastaanoton kautta, vaikka sama lääkäri työskentelee Keskussairaalan poliklinikalla”
- ”Sanoisinpa, että integraatiota ei ole huomattavissa ollenkaan, ellei satu tarvitsemaan sosiaalipuolta. Mitä palveluja Soite mieltää sosiaalihuollon palveluiksi ja mitä terveydenhuollon?”
- ”Hoidolle saatava tulosvastuu, vaikka yhdessä sosiaalipuolen kanssa”
- ”Tiedonkulussa olisi parantamista varsinkin perus- ja erityispalvelujen välillä. ”Omalääkäri” olisi paikallaan”

- "Mitä hoitotyö tänä päivänä tarkoittaa, missä on hoitotyön idea? Miten olisi tehtäväalueiden määrittely yhdessä henkilöstön kanssa, mitä, missä, milloin ja kuka/ketkä toteuttavat/tekevät? Miten palveluketju toimii, onko aukoton, miksi on/ei ole? Joustavuutta eri toimijoiden kesken enemmän"
- "Erikoissairaanhoito toimii, perusterveydenhuolto takkuu"
- "Kuntia kuunnellen rakentaa palveluja esim. järjestämissopimuksen avulla (lähi- ja peruspalvelut säilyttäen)"
- "Toimijoille koulutusta ihmisen kohtaamisesta ja joustavuudesta palveluissa"
- "Luottamusta osaamiseen, arvostusta, sosiaalityölle löydyttävä paikka integraatiossa"

ODOTUKSET VUODELLE 2020

Soiten johdolle suoritettussa kyselyssä odotuksena asiakasraatityöskentelylle vuonna 2020 nousevat esiin:

- "Matalan kynnyksen palvelut (arviointi ja kehittäminen)"
- "Nettisivujen sisällön ja ymmärrettävyyden arviointi"
- "Palaute omalta palvelualueelta (perhekeskuspalvelut)"
- "Perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon yhteistyön ja integraation arvioimista"
- "Asiakasraatien tulosten/terveisten välittämistä"
- "Paljon palveluita käyttävien asiakkaiden palveluketjujen toimivuus"
- "Palveluun pääsyä ja palveluista tiedottamista"
- "Palvelun sujuvuutta asioinnin aloituksesta lopputulokseen, asiakaspalvelua eri pisteissä, tiedon löytämisen helppoutta/vaikeutta palveluja tarvitessaan, sähköisten palvelujen käyttöä/tarvetta - tiedoksi henkilöstölle myös"
- "Asiakas tyytyväisyyttä. Kuinka Soiten taloudellinen tilanne on vaikuttanut asiakkaisiin/potilaisiin?"
- "Vanhusten jaksohoitoa. Miten palvelusta saa tietoa, onko palvelua riittävästi/ helposti saatavilla
Palvelun laatu -miten vastaa odotuksia"
- "Vammaispalvelutoimiston palvelun sujuvuutta ja saatavuutta, toteutumista"
- "Siivouspalvelujen arviointia voisi mielestäni miettiä. Miltä ulkopuolisen silmin näyttää ja tuntuu?"
- "Joku voisi tulla koeasiakkaaksi Geriatriseen osaamiskeskukseen ja käydä kaikki 4 toimintaa asiakkaana läpi ja antaa kehitysesityksensä"
- "Keskussairaalaan olisi hyvää olla henkilö/henkilöitä joiden tehtävä on toimia tukihenkilönä/ohjaajana kun asiakkaat tulee keskussairaalaan erilaisiin tutkimuksiin tai toimenpiteisiin. On niin monesti saanut kuulla, että tästä puute. Ei kaikilla esim. vanhuksilla ole mahdollisuus saada saattajan mukaan ja on ollut vaikeata löytää oikeaan paikkaan keskussairaalaan. Tämä/nämä voisivat olla, vaikka vapaaehtoistoiminnasta toimivia henkilöitä jotka olisivat saatavilla keskussairaalan aulassa sellaisia asiakkaita varten jotka tarvitsevat saattajan ja/tai ohjeistusta perille asti, vaikka pkl:lle, labraan, röntgeniin ym."

Asiakasraadeille suoritettun kyselyn perusteella odotukset uudelle toimintavuodelle 2020 ovat seuraavat:

- "Aina kun käsitellään muutos- ja parannusehdotuksia niin niissä on kaksi puolta: toiminnallinen ja taloudellinen. Taloudellisia vaikutuksia kannattaisi miettiä enemmän, varsinkin kuntien nykyisessä rahatilanteessa"
- "Asiakkaan hoitopolut alusta loppuun, huomioiden myös sosiaalipuolen"

- "Muistisairaiden asuminen, vanhusten asumispalvelut, kotisairaalapalvelut"
- "Vanhusten yksinäisyys"
- "Näkövammaiset ja kuulovammaiset lapset ja heidän kuntoutusohjaus. Lasten omaishoitajuus, vanhempien jaksaminen/omaishoidon vapaat"
- "Henkilöstön työhyvinvointi"
- "Minä, työikäinen ja Soiten palvelut. Kumpi joustaa, työ vai Soite? Esim. labra-aamuaikojen vaikea saatavuus"
- "Miten luen Omakantaa. Mitä siellä kuuluu olla? Mistä löydän, vaikka labratulokset, kuvaselosteet? Miten oikaistaan väärät tekstit? Mistä näen seuraavat vastaanottajat? Missä ajassa tekstien pitäisi näkyä?"
- "Palvelusetelin käytöstä ja käytön lisäämisestä"
- "Yksityinen sote- palvelu tukena julkisille palveluille"
- "Keskittyminen asia-alueeseen"
- "Ryhmätyön periaatteet käyttöön ja työskentelylle riittävä aika"
- "Asiakasraadin ilmapiiriä tulee parantaa"
- "Raadin vetäjä on kuin kapellimestari, jonka tulee olla herkkäkuuloinen"
- "Uudet raatilaiset tulee perehdyttää paremmin asiakasraatitoimintaan"
- "Keskustelua ja ajatusten vaihtoa aktiivisemmin tapaamisten välissä. Selkeät teemat ja ajatuspohjat joita raadin haluttaisiin miettivän. Teemat kerralla selville esimerkiksi 6 kuukaudeksi eteenpäin"
- "Palveluihin pääsy"
- "Hoito- ja palvelusuunnitelma käyttöön (ei vain hyllylle) ja ajan tasalle"
- "Miten voidaan ennaltaehkäistä lapsiperheiden ahdinkoa ja keksiä matalan kynnyksen keinoja saada apua"
- "Voitaisiin palata ja katsoa, mitä esim. ensimmäisenä vuonna ideoitiin siitä Asiakaspoluta. Ja katsoa, että missä nyt mennään. Onko asiat muuttuneet ja minkälainen polku nyt muodostuisi. Ja missä kohti on katkoksia tai liikaa tienristeyksiä yms."
- "Mieluusti sellaisia teemoja joihin Soiten puolelta aidosti halua saada muutosta asiakasystävällisempään suuntaa"

JOHTOPÄÄTÖKSET

LIITE 1. ASIAKASRAATITOIMINNAN PROSESSI

LIITE 2. ASIAKASRAATIEN PALAUTTEET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET 2019

LAPSI- JA PERHEPALVELUIDEN ASIAKASRAATI

KÄSITELLYT TEEMAT	PALAUTE/ KEHITTÄMISEHDOTUS	TOIMITETTU ETEENPÄIN
Soite-organisaatioon tutustuminen	Raatilaiset toivat esille, että asiakkaan näkökulmasta tarkasteltuna on päällekkäistä työtä ja tietoa hukkuu.	
Ajankohtaista perhekeskuspalveluista ja neuvoloiden terveydenhoitajien puhelinpalvelusta	Tarpeen selvittää Kanta-Kokkolan alueen neuvoloiden yhdistäminen. Asiakasraadin näkökulmasta tämä voisi tuoda monia etuja, sillä monet järk ratkaisut mahdollistuisivat, esimerkiksi erikoistuminen, sijaistamiset, työn organisointi jne. Raadin näkemyksen mukaan Lesti- ja Perhonjokilaaksojen neuvoloiden etäisyydet ovat jo nykyisellään huomattavasti pidemmät kuin kanta-Kokkolan alueella, jossa etäisyydet ovat selvästi lyhyemmät.	Perheiden palveluiden toimialue*
Soiten laatutyö ja asiakaspalautejärjestelmä	Raati tutustui, miten em. laatutyötä toteutetaan ja asiakaspalautteita käsitellään Soitessa osana kehittämistoimintaa.	
Lasten puheterapiapalvelujen saatavuuden tilanne	Raati sai tietoa asiasta, joka oli huolestuttanut pitkään. Raati piti hyvänä, että on otettu käyttöön uusia menetelmiä palvelun saatavuuden lisäämiseksi, esim. äännekoululisenssit. Onkin tärkeää selvittää, onko etäkuntoutus ratkaisu.	Kuntoutuksen ja neurologian palvelualue
Ajankohtaista perhekeskuspalveluista ja neuvoloiden terveydenhoitajan puhelinpalveluista	Raatilaiset saivat tietoa neuvoloiden puhelinpalveluiden hyödyistä ja, että kaksisuuntainen viestintä, jolla saa yhteyden omaan terveydenhoitajaan, otetaan käyttöön lähiaikoina. Lapsiperheille tarkoitettua ilta-aikaisesta	Perheidenpalveluiden johtoryhmä, perhekeskuspalvelujen palvelualue

* Palaute: Perheiden palvelujen toimialuejohtajan vastine: ”koko Kokkolan alueen neuvolaverkon selvitystyö käynnistetään vuoden 2020 kevään aikana. Neuvolaverkon selvitys-työssä hyödynnetään lapsivaikutusten arviointia, jotta päätöksenteon perusteeksi saadaan laaja-alainen näkemys.

	kotiaavusta ei tiedoteta lapsiperheille. Esitys: Tarpeen selvittää Kanta-Kokkolan alueen neuvoloiden yhdistäminen. Asiakasraadin näkökulmasta tämä voisi tuoda monia etuja, sillä monet järkevät ratkaisut mahdollistuisivat, esimerkiksi erikoistuminen, sijaistamiset, työn organisointi jne. Raadin näkemyksen mukaan Lesti- ja Perhonjokilaaksojen neuvoloiden etäisyydet ovat jo nykyisellään huomattavasti pidemmät kuin kanta-Kokkolan alueella, jossa etäisyydet ovat selvästi lyhemmät.	
AIKAA LAPSELLE - Keski-Pohjanmaan kunt Kruunupyyn kunnan lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma 2020-2024	Puheeksi oton kulttuuria tarpeen kehittää (lapset puheeksi) Läheisneuvon, eli verkostopalavereja tarvitaan erilaisissa lapsen elämän muutostilanteissa. Aikuisille valmennusta vanhemmuuteen Lisää lapsimyönteisyyttä	Perheiden palveluiden johtoryhmälle, LAPE-muutosagentille
Vähävaraisten perheiden lasten ja nuorten osallistumisen ja harrastamisen tukeminen	Lasten ja nuorten osallistumisen tueksi kannattaa ohjata lapsia ja nuoria myös muiden yhteisöjen osallistumisen ja harrastamisen ulottuville. Miten järjestöjen harrastus-tarjonta ja vähävaraisten tarpeet saataisiin kohtaamaan paremmin?	Perheiden palveluiden johtoryhmälle
Lapsiperheiden kotipalvelun toteutuminen	Lapsiperheiden kotipalvelusta, ja erityisesti ilta-aikaisen kotipalvelun mahdollisuudesta tiedotettaisiin nykyistä enemmän. Edelleenkin eivät monet perheet tiedä tästä mahdollisuudesta.	Perheiden palvelujen johtoryhmälle ja perhekeskuspalvelualuejohtajalle. Palvelualuejohtaja vienyt tiedon eteenpäin kotipalvelun esimiehelle

TYÖIKÄISEN VÄESTÖN ASIAKASRAATI

KÄSITELLYT TEEMAT	PALAUTE/ KEHITTÄMISEHDOTUS	TOIMITETTU ETEENPÄIN
Talouden sopeuttamisohjelma	Laadittu talouden sopeuttamisohjelma ei ole riittävän selkeä poliittista päätöksen tekoa varten. Tämä aiheuttaa kunnissa keskustelua irtautumisesta kuntayhtymästä. Sopeuttamisohjelmaan liittyvää suunnittelua, poliittiselle päätöksen teolle tulevia päätösehdotuksia ja tiedottamista taloudesta ja päätöksenteosta toivotaan selkeämmäksi kuntalaisille.	Toimitusjohtaja
Kehittämistarpeet palvelujen yhteensovittamisessa asiakkaan näkökulmasta/ palvelupolut	Paljon palvelua käyttävät, kuten muutkin asiakkaat ja potilaat, tarvitsevat Soitessa moniammatillisen osaajatiimin arvioinnin hoidon ja kuntoutuksen pohjaksi. Näin vältetään päällekkäistä työtä, syntyy kokonaisnäkemys tilanteesta ja asiakas/potilas saa oikeanaikaisen hoidon ja kuntoutuksen. Mikäli hän on vajaatyökykyinen tai työkyvytön, hänen tulee saada sosiaali- ja terveydenhuollosta hyvän ja perusteellisen lausunnon terveydentilastaan. Kuntayhtymässä tulee olla kokeneita asiantuntijoita, jotka voivat tehdä tämän. Soiten nettisivuilla olevaa, <i>Ilmoitus/yhteydenotto sosiaalihuollon tarpeesta</i>, -palvelua tulee pitää paremmin esillä ja tiedottaa siitä alueen asukkaille, kuten myös kaikista muista Soiten palveluista. Tiedottamisen tulee olla oikein kohdennettua. Asiakkaan palvelutarvetta tulee kunnioittaa ja siihen vastata parhaalla mahdollisella tavalla. Epikriisit tulee tehdä huolellisesti ja siirtää mahdollisimman nopeasti Kanta-järjestelmään.	Soiten toimialuejohtajat
Lähipalvelut	Kaikki sellainen terveydenhuollon palvelu mitä tarvitaan paljon, tulee olla lähellä, kuten terveyskeskuksen lääkäripalvelu, laboratorio- ja sairaanhoitajanpalvelut. Terveydenhuollon erityispalvelut voivat olla etäpalveluina.	Soiten toimialuejohtajat

	Sosiaalipalveluista osa voi olla keskitetysti ja toimia etäpalveluna. Asiakkaat tarvitsevat kuitenkin myös jalkautuvaa, kotipaikkakunnalle tai kotiin tuotavaa palvelua. Lähipalvelua voi olla myös naapuriapu. Tätä varten palvelujärjestelmän tulee laatia lyhyt, jaettava ohjeistus siitä kuinka toimia läheisen ongelmatilanteessa, kun hän tarvitsee sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua, mutta ei kykene sitä itse hakemaan tai saamaan. Sosiaali- ja terveydenhuollon integraatiota tulee vahvistaa tiedottamalla palveluista ja palveluketjuista organisaation sisäisesti ja ulkoisesti. Digitaaliset palvelut tulee olla laboratorio- ja lääkärin ajanvarauksessa työterveyshuollossa ja kuntayhtymän palveluissa. Digitaaliset palvelut tulee kehittää niin yksikertaiseksi ja helpoksi kuin mahdollista. Soite voisi rekrytoida vapaaehtoiselta pohjalta digilähettiläitä, jotka antavat tukea digitaalisten palvelujen käyttöön	
--	--	--

IKÄÄNTYNEIDEN ASIAKASRAATI

KÄSITELLYT TEEMAT	PALAUTE/ KEHITTÄMISEHDOTUS	TOIMITETTU ETEENPÄIN
	Ikääntyneiden asiakasraati esittänyt toiveen siitä, että vanha nimi Libeck tuotaisiin jollakin tavalla arvostavasti esille uusilla tk- osastoilla	Yksi kokoushuone MY- siivessä on nimetty Gustav Libeckin mukaan
	Raati haluaa tietää miestä eläkeläinen saa psykoterapiapalvelua silloin kun KELA ei enää korvaa terapiaa. Minne ikääntyvät ohjataan mielenterveyden järkkyyssä?	Perheiden palveluiden toimialue ¹
	Raati toivonut lääkäreiden kiinnittävän huomiota ikääntyneiden asiakkaiden kohtaamisiin, kokonaislääkityksen arviointeihin ja laboratoriovastausten perusteluihin / suomentamisiin	Terveyden ja sairaanhoidon toimialue
	Opaskylttejä puuttuviin paikkoihin keskussairaalassa. Kylttejä lisätty laboratorion viereen.	Soite/ tekninen palvelu
	Toive ikääntyneitä koskevien, keskeisimpien toimintaa ohjaavien laatusuosituksen saamiseksi Ikääntyneiden asiakasraadın kehittämisehdotukset 116117- uudistuksen edistämiseksi Soiten alueella Toive raatien yhteisestä infotilaisuudesta liittyen taloudelliseen tilanteeseen ja säästötoimenpiteisiin Tiedotteita yksiköiden poikkeavista aukioloajoista toivotaan laajempaan jakeluun ja apteekkarit mukaan jakelulistalle Asiakasraati toivoo keskussairaalan kyltteihin liikkumisen helpottamiseksi yhtenäisiä värikoodimerkintöjä lattialla kulkevien opastavien, värillisten viivojen kanssa Asiakasraati haluaa muistuttaa Soitea siitä, että asiakkaalle tulevien infokirjeiden ym. tulee aina pitää sisällään myös yhteystiedot taholle, joka antaa palvelusta tarkempia lisätietoja. Myös sähköisten palveluiden sivuilta puuttuvat yhteystiedot / puhelinnumero, josta kysyä tarkennusta sähköisen asioinnin palveluun liittyen	Lähetetty sovitusti muistiossa raatilaisille linkit (muistiohjelma, omaishoidon kehittämisohjelma jne.) Ensihoitopäällikkö mukana raadin kokouksessa Kaustisella, muistio toimitettu kehittämisehdotuksineen ensihoitopäällikölle Järjestetty Soite / tekninen palvelu Toive välitetty Soiten viestintäyksikköön Soite / viestintäyksikkö

¹ Palaute: Työkyvyttömyyseläkkeellä olo tai yli 67 vuoden ikä ovat esteinä vain KELAn kuntoutuspsykoterapialle.

Soiten mielenterveyspalveluissa ei ole yläikärajaa vaan niiden tarvetta arvioidaan samoin kriteerein iästä riippumatta. Vaihtoehtoina ovat yksilö- tai ryhmäkäynnit.

Tiivistä terapiaa voidaan tarjota Soiten yksiköissä hyvin rajoitetusti. Jos iäkkään ihmisen kohdalla todetaan terapian tarve ja arvioidaan hänen voivan terapiasta hyötyä, on vaihtoehtona myös ostopalveluterapiajakso.

Valitettavasti ostopalvelumahdollisuudet keskittyvät Kokkolan seudulle.

Kirsti Kalliokoski, osastonylilääkäri